



This PDF is provided by the International Telecommunication Union (ITU) Library & Archives Service from an officially produced electronic file.

Ce PDF a été élaboré par le Service de la bibliothèque et des archives de l'Union internationale des télécommunications (UIT) à partir d'une publication officielle sous forme électronique.

Este documento PDF lo facilita el Servicio de Biblioteca y Archivos de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) a partir de un archivo electrónico producido oficialmente.

یجر ی نور کتابا فمل ن م تنخوما ی هو ت اظوفحموال، ت مکتبال قسم ، (ITU) تصالاتلا ی لوالد ادحتالا ن م تممقد PDF ق سنب تخسنا ل هذه امیرس داده عا

本PDF版本由国际电信联盟（ITU）图书馆和档案服务室提供。来源为正式出版的电子文件。

Настоящий файл в формате PDF предоставлен библиотечно-архивной службой Международного союза электросвязи (МСЭ) на основе официально созданного электронного файла.



## LIGNES DIRECTRICES DU GSR-15 RELATIVES AUX BONNES PRATIQUES VISANT À FACILITER L'ADOPTION ET L'UTILISATION GÉNÉRALISÉE DES APPLICATIONS ET SERVICES SUR MOBILE AU MOYEN D'UNE RÉGLEMENTATION CIBLÉE



*Organisé à l'initiative de:  
M. Brahima Sanou, Directeur, Bureau de  
développement des télécommunications (BDT), UIT*

Assurer l'inclusion numérique et l'accès de tous les citoyens aux immenses opportunités offertes par les applications et les services sur mobile, comme la santé, l'éducation, l'agriculture, la gouvernance sur mobile, ainsi que les services financiers en ligne et le commerce, est devenu une priorité dans l'économie numérique actuelle. Je suis convaincu que ces bonnes pratiques réglementaires serviront à stimuler le déploiement et la diffusion de ces services et applications de manière sûre, fiable et sécurisée pour le bénéfice de tous.



*Coordonné par:  
M. Lin Mombo, Président du Conseil de Régulation de l'Autorité de  
Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP), Gabon*

Faisons le choix, en adoptant une réglementation ciblée, qui facilite l'utilisation généralisée des applications et services sur mobile. Le haut débit mobile est un pilier du développement de l'économie numérique, il se situe donc au cœur de la croissance et de la compétitivité des nations et des entreprises. Je suis convaincu qu'un cadre réglementaire cohérent, non excessif, flexible et qui garantisse la sécurité des utilisateurs nous permettra de gagner le pari d'améliorer la croissance économique de nos pays et le bien-être social de nos populations.

**LIGNES DIRECTRICES DU  
GSR-15 RELATIVES AUX  
BONNES PRATIQUES VISANT  
À FACILITER L'ADOPTION ET  
L'UTILISATION GÉNÉRALISÉE  
DES APPLICATIONS ET  
SERVICES SUR MOBILE  
AU MOYEN D'UNE  
RÉGLEMENTATION CIBLÉE**

*Réglementer un secteur des TIC en pleine mutation requiert des compétences, de la prévoyance et de l'innovation. L'élaboration et l'utilisation de bonnes pratiques sont le meilleur moyen d'accélérer nos efforts d'adaptation au changement et d'adoption de technologies nouvelles pour stimuler le développement et l'activité économique.*

L'accès aux services TIC sur mobile et l'utilisation de ces services ouvrent d'immenses perspectives sur le plan social et contribuent à stimuler la croissance économique des pays, améliorant ainsi la vie quotidienne de tout un chacun. Nous avons aujourd'hui à notre disposition des technologies extrêmement performantes et une puissance de calcul inégalée et il nous faut donc impérativement nous adapter à l'évolution dynamique que connaissent actuellement le secteur des TIC et les marchés, concevoir de nouveaux modèles de régulation et faire face aux enjeux que représentent l'infrastructure, les bandes de fréquences et la confidentialité. Cette «réglementation de quatrième génération» favorisera la création d'un environnement plus propice à l'utilisation des TIC, tout en assurant une certaine stabilité juridique et une certaine fiabilité technique, ce qui renforcera la confiance des utilisateurs finals et permettra à tous les habitants de la planète d'exploiter les possibilités qui s'offriront dans les secteurs de la santé, de l'éducation,

de l'administration publique, de l'agriculture, du commerce et des finances – dans l'intérêt de l'humanité tout entière – et nous aidera à assurer un développement durable.

«Nous, régulateurs participant au Colloque mondial des régulateurs de 2015, reconnaissons qu'une réglementation de quatrième génération ciblée, fondée sur une approche souple de nature à encourager une concurrence saine (active et durable) et à promouvoir l'innovation, la protection des consommateurs et l'autonomisation, peut contribuer dans une large mesure à répondre à l'évolution dynamique des marchés des TIC et à atteindre les objectifs d'ordre social et économique. En conséquence, nous avons recensé et approuvé les présentes lignes directrices relatives aux bonnes pratiques en matière réglementaire visant à faciliter l'adoption et l'utilisation généralisée des applications et services sur mobile, afin de favoriser l'inclusion numérique et financière.

## STIMULER LA DEMANDE

Compte tenu du potentiel qu'offrent les applications et les services sur mobile pour améliorer la transparence, la responsabilité et l'efficacité des services publics, les gouvernements peuvent tirer parti des connaissances et des données d'expérience des parties prenantes pour concevoir des stratégies globales destinées à permettre aux utilisateurs d'utiliser les applications et les services sur mobile. Les gouvernements devraient également faire preuve d'innovation et devenir des utilisateurs chefs de file dans ce domaine. Les initiatives visant à connecter des administrations et des institutions publiques telles que les établissements scolaires, les bibliothèques et les hôpitaux, peuvent ouvrir d'importants débouchés commerciaux et stimuler l'offre aussi bien que la demande de services et d'applications sur mobile.

Nous reconnaissons que les régulateurs peuvent jouer un rôle en appuyant et encourageant les

partenariats, afin de faciliter la mise au point de services et d'applications sur mobile et de sensibiliser les parties concernées à la manière dont ils peuvent contribuer à accroître la productivité économique. Les applications des réseaux sociaux en faveur des personnes défavorisées ou qui ne sont pas connectées, en particulier, peuvent améliorer la qualité de vie dans tous les secteurs de l'économie. L'adoption de mesures concertées avec les organismes publics d'autres secteurs permettrait également d'ouvrir des perspectives profitables à tous, notamment pour promouvoir l'éducation, l'acquisition de compétences dans le domaine du numérique, l'inclusion financière et l'intégration dans les programmes relatifs à la santé.

Nous rappelons en outre combien il est important d'encourager la mise au point et la diffusion de contenus numériques adaptés, notamment des contenus multilingues et des contenus en langues locales.

## FACILITER LA MISE À DISPOSITION ET L'UTILISATION D'APPLICATIONS ET DE SERVICES SUR MOBILE AINSI QUE L'ACCÈS À CES APPLICATIONS ET SERVICES

Les réseaux de prochaine génération sont le soubassement de l'innovation dans le secteur des TIC et le moteur de développement de services et d'applications sur mobile. Nous considérons donc que des règles unifiées propres à faciliter le déploiement des infrastructures et l'accès ouvert aux réseaux, tant au niveau national qu'au niveau régional, peuvent grandement encourager la mise au point de services et d'applications sur mobile. Une coopération entre toutes les autorités publiques concernées, tant sur le plan international que sur le plan régional, national ou local, est indispensable pour assurer une mise en oeuvre, rapide, harmonieuse et efficace.

Les décideurs et les régulateurs doivent être conscients du fait qu'il est important de concevoir des cadres politiques et réglementaires souples, incitatifs et orientés vers le marché, en ce qui concerne l'attribution et l'assignation de fréquences pour les

services mobiles à large bande, de façon à instaurer la confiance et à créer les conditions nécessaires au développement des marchés des services et applications sur mobile.

Le développement de nouveaux marchés et l'industrie des terminaux mobiles doivent être soutenus au moyen de mesures d'ordre réglementaire adaptées, en particulier dans les pays en développement.

Il sera peut-être nécessaire de revoir et de réexaminer, si nécessaire, les politiques publiques en place, afin de veiller à ce qu'elles soient toujours valables et adaptées au nouvel environnement, et de garantir la confidentialité et la sécurité des données des gouvernements, des entreprises et des consommateurs, tout en créant des cadres réglementaires ouverts et axés sur la collaboration, de manière à encourager la mise au point de services intersectoriels tels que le

commerce sur mobile, les services bancaires sur mobile, les transferts d'argent sur mobile et la santé sur mobile.

Nous reconnaissons que la création d'un cadre de référence issu de la convergence en matière de concurrence, d'interconnexion et d'interopérabilité peut faciliter concrètement les relations entre les différents prestataires d'infrastructures et de services d'une part, ainsi qu'entre ces prestataires et les fournisseurs d'applications et de contenus d'autre part.

Etant donné que l'utilisation en partage d'éléments de réseau par les fournisseurs de services peut être intéressante sur le plan commercial pour éviter tout double emploi au niveau des coûts et pour permettre la mise à disposition d'un plus grand nombre de services sur mobile, les régulateurs peuvent envisager d'encourager les pratiques de partage des réseaux à tous les niveaux du réseau et de la chaîne de valeur, tout en maintenant une saine concurrence entre les fournisseurs de réseaux.

Nous sommes convaincus qu'il convient de mettre en place des mesures novatrices et innovantes, afin d'encourager l'adoption de services sur mobile et la création d'applications adaptées aux besoins locaux dans les zones rurales et isolées. Des stratégies en faveur du service universel

peuvent notamment être définies et des mécanismes appropriés peuvent être utilisés pour créer des pépinières d'entreprises dans le secteur des TIC ou pour financer les activités de concepteurs locaux ou des applications adaptées aux besoins locaux.

Nous préconisons l'adoption de mesures réglementaires et encourageons les initiatives du secteur privé ainsi que l'établissement de partenariats pour réduire les coûts des services et applications sur mobile, de façon à garantir l'égalité d'accès et l'accès universel.

Nous reconnaissons en outre que l'acquisition de compétences numériques est essentielle pour généraliser l'adoption et assurer l'efficacité d'utilisation des services et applications sur mobile et qu'il est nécessaire d'élaborer des programmes de formation inclusifs à l'intention de différents groupes cibles.

Nous réaffirmons l'intérêt et l'utilité des lignes directrices relatives aux bonnes pratiques concernant l'évolution du rôle de la réglementation et des régulateurs dans un environnement numérique, adoptées par le GSR-13, et des lignes directrices relatives aux bonnes pratiques en matière de protection du consommateur dans un monde numérique, adoptées par le GSR-14.

Nous reconnaissons qu'il est important d'adopter des cadres réglementaires intersectoriels tenant compte des spécificités et des besoins des services et applications sur mobile garantissant la liberté de choix, la protection des consommateurs et permettant à ces derniers d'exercer dûment leurs droits.

Nous reconnaissons qu'il est important d'assurer l'éducation et la responsabilisation des consommateurs par le biais de diverses mesures et initiatives, consistant notamment

à mettre en place des mécanismes permettant de comparer, de manière conviviale et actualisée, les offres de services et les tarifs correspondants, à informer les consommateurs des dispositions juridiques et des procédures en matière de plainte et de réparation et à promouvoir une culture de la cybersécurité. De plus, les consommateurs ne devraient pas être liés à un fournisseur de services sur mobile particulier ou à une application sur mobile donnée, et devraient se réserver la possibilité de choisir leur prestataire ou de changer de prestataire.

## IV RÔLE DES PARTIES PRENANTES DU SECTEUR DES TIC

Nous reconnaissons également que les régulateurs devraient encourager l'adoption de mesures visant à renforcer la sécurité des services et applications sur mobile, à créer des identités numériques fiables, à utiliser l'identification et l'enregistrement des abonnés pour protéger les consommateurs, pour assurer la sécurité de leurs données à caractère personnel, à protéger les mineurs et les groupes vulnérables et à promouvoir en particulier la transparence des communications et des transactions en ligne. En conséquence, une collaboration multi-parties prenantes est

essentielle pour assurer la protection des droits des consommateurs et des fournisseurs au mieux de leurs intérêts.

De plus, nous recommandons l'adoption d'une politique en matière de confidentialité assortie de mesures renforcées, visant à avertir les utilisateurs et à leur permettre de garder la maîtrise des pratiques en matière de données qui sont sans rapport avec les fonctionnalités de base de l'application ou qui ont trait à des renseignements à caractère sensible.

Les régulateurs et les décideurs devraient collaborer avec les organismes publics, le secteur privé et les structures non gouvernementales, afin d'intégrer les TIC, ainsi que les services et applications sur mobile en particulier, dans leurs stratégies socio-économiques nationales et concevoir des politiques et une réglementation globales propres à favoriser les synergies et les interactions fructueuses entre l'économie des services et applications sur mobile et les autres secteurs. L'objectif de ces politiques et de cette réglementation devrait être d'améliorer le bien-être social des consommateurs, tout en facilitant la coordination et les partenariats entre les organismes publics, le secteur privé et les structures non gouvernementales.

Les fournisseurs de services et d'applications sur mobile devraient s'efforcer d'innover et de diversifier la gamme et les contenus des offres de services et d'applications et les rendre accessibles et financièrement abordables pour de larges pans de la population.

Les associations de consommateurs ont également un rôle à jouer en définissant un cadre de concertation avec les autres parties prenantes, en procédant à des travaux de recherche indépendants et en participant à des campagnes de sensibilisation, afin de contribuer à l'élaboration de politiques et de stratégies judicieuses visant à mettre en place une économie numérique.

Les régulateurs des TIC devraient adopter des mesures réglementaires ciblées pour favoriser le développement des réseaux et services large bande, assurer un accès abordable et généralisé aux applications et services sur mobile et garantir une concurrence saine entre les acteurs du marché, tout en encourageant l'innovation et en assurant la protection des consommateurs dans un environnement numérique.

Compte tenu du caractère mondialisé des services et applications en ligne, l'harmonisation transfrontière des politiques réglementaires pertinentes ainsi qu'un renforcement de la collaboration entre les organismes publics nationaux et les organisations régionales ou mondiales sont indispensables pour créer un écosystème numérique mondial, tout en mettant en place des mesures de sauvegarde efficaces contre les pratiques frauduleuses ou abusives.

19

20

21

22



[www.itu.int/GSR15](http://www.itu.int/GSR15)